



萬能科技大學

字體：標楷體

大小：30 粗體

企業管理系

字體：標楷體

大小：26 粗體

校外實習報告

字體：標楷體

大小：14 粗體

字體：標楷體

大小：26 粗體

班 級：

學 號：

姓 名：

指導老師：

實習單位：

實習期間： ____年__月__日至__年__月__日



目 錄



第一章 前言	4
1.1 實習動機目的	4
1.2 實習目標設定	4
第二章 服務管理實務	5
2.1 實習公司概况	5
2.2 實習單位概況	11
第三章 心得與感想	13
3.1 實習單位的建議	13
3.2 實習課程建議	13
3.3 實踐成果與檢討	14
第四章 生活翦影	16
附錄 I 學生校外實習報到回條	17
附錄 II 實習工作態度自檢表	18

第一章 前言

很多事情，看的永遠比說的容易，而說的也永遠比做的容易。就像知識與行動一樣，兩者之間不但不會畫上等號，而且有許多的落差，因為知識只能使人知道內涵，而行動卻使人接近現實、貼近真實。

1.1 實習動機目的

選擇自己喜歡的科系來就讀是一種快樂的學習，但學習後要如何運用則須待實際行動執行，所以能提前體驗職場工作並朝所學領域來實習，是期待自己在實習期間能達到以下的目的：首先，期待自己能夠藉由實習這個機會真實地去貼近、感受在職場中的工作需要，以及相關的技能，希望藉由接觸不同背景的人們，以磨練自己的技巧與能力。

1.2 實習目標設定

- 1、專業知識的累積與應用：藉實習而獲得實務方面的知識與經驗，使自己知道工作的原理與原則及該如何應用於現在所面對的職場中。如：能在實習的過程中，藉由接觸顧客以了解消費者所需及心態，並運用所學知識以應對自如。
2. 專業方法與技巧的學習：
 - ◎ 工作技巧：藉由實習中的親自操作，了解工作的流程及從實際操作的過程中磨練工作的技巧，並且學習如何與不同的人溝通。
 - ◎ 團體工作：藉由與同事的接觸體驗分工合作的意義及方式，以便從中學習職場中的團隊工作，讓自己能更快適應職場。
 - ◎ 職務分工：透過工作上的分工得以了解職場的運作模式，以了解不同職場的營運方式。

第二章 服務管理實務

2.1 實習公司概况

一、公司名稱（成立時間、地址、負責人姓名、資本額、員工人數等）

公司名稱：統一超商

統一超級商店股份有限公司，是由統一企業於 1978 年 4 月集資 1 億 9 千萬美元創辦，並於 1979 年引進 7-ELEVEN，同年 5 月 14 家「統一超級商店」在全省同時開幕。統一超商自 1978 成立並經營 7-ELEVEN 便利商店，透過多年來提供消費大眾的優質服務與敏銳的觀察，不斷提供更貼近消費者需求的服務與商品，甚至超越消費大眾的期待。在服務品質上不斷提昇下，以滿足顧客的需求為前提，並從具體落實深耕台灣市場後，決定朝無國界、多角化、更多元的經營模式邁進，以提昇統一超商的市場競爭力，歷經二十多年的努力，發展出以零售、物流、製造及系統等四大主體多達 30 家的關係企業，期望透過全方位的經營，帶給消費者更快速、便利與滿意的服務。

統一企業標誌，係由英文字 “PRESIDENT” 之字首 “P” 演變而來。翅膀三條斜線與延續向左上揚的身軀，代表「三好一公道」的品牌精神（即品質好、信用好、服務好、價格公道），另一方面也象徵以愛心誠心信心為基礎，為消費者提供商品及服務，以及產品其中創新突破的寓意。

底座平切的翅膀，則是穩定、正派、誠實的表徵。

整個造型象徵超越、翱翔、和平，以及帶向健康快樂的未來。

色彩意義：

紅色 代表熱誠的服務、堅定的信心、赤誠的關注

橘色 代表勇於創新、長於突破，及與食品聯想的滿足感、豐盛感

銘黃 富有溫馨、明快、愉悅的感情，代表該品牌的期望

圖案整體明明愉悅的暖色系，象徵健康快樂的未來與新鮮活力的期許



圖 1.1 統一企業 LOGO

◎集團成立時間：一九六七年八月二十五日年創立於台南永康

◎董事長： 高清愿

◎公司所在地臺南縣永康市鹽行里中正路 301 號

營業地址：遍及台灣全省

◎資本額：48,000,000,000

◎員工人數：5000（查詢日期：2009.09.09）

二、公 司 沿 革(簡明歷史)

統一企業公司於 1967 年成立以來，深感研究發展之重要，最初於工務部內設立研究單位，以飼料配方開發、麵粉研發及品管化驗為研究重點。1972 年將研究發展獨立，成立研究部，並設立試驗課、研究課、服務課等三課，從事麵粉、飼料、油脂、速食麵、乳品、飲料等產品之開發研究，並於 1987 年擴編為三研究部。中央研究所於 1991 年成立，公司大量投資 R&D 經費，並擴編研究人力及設備，積極開發全新、機能性、高科技食品，為邁向全球最大食品公司之一落實技術紮根。1996 年於上海昆山市成立大陸綜合研究所，並於東南亞如菲律賓、泰國、越南、印尼等分公司成立研究單位，負責當地產品之開發及品管需求。

統一企業發展歷程：

創業期：1967~1973

茁壯期：1974~1982

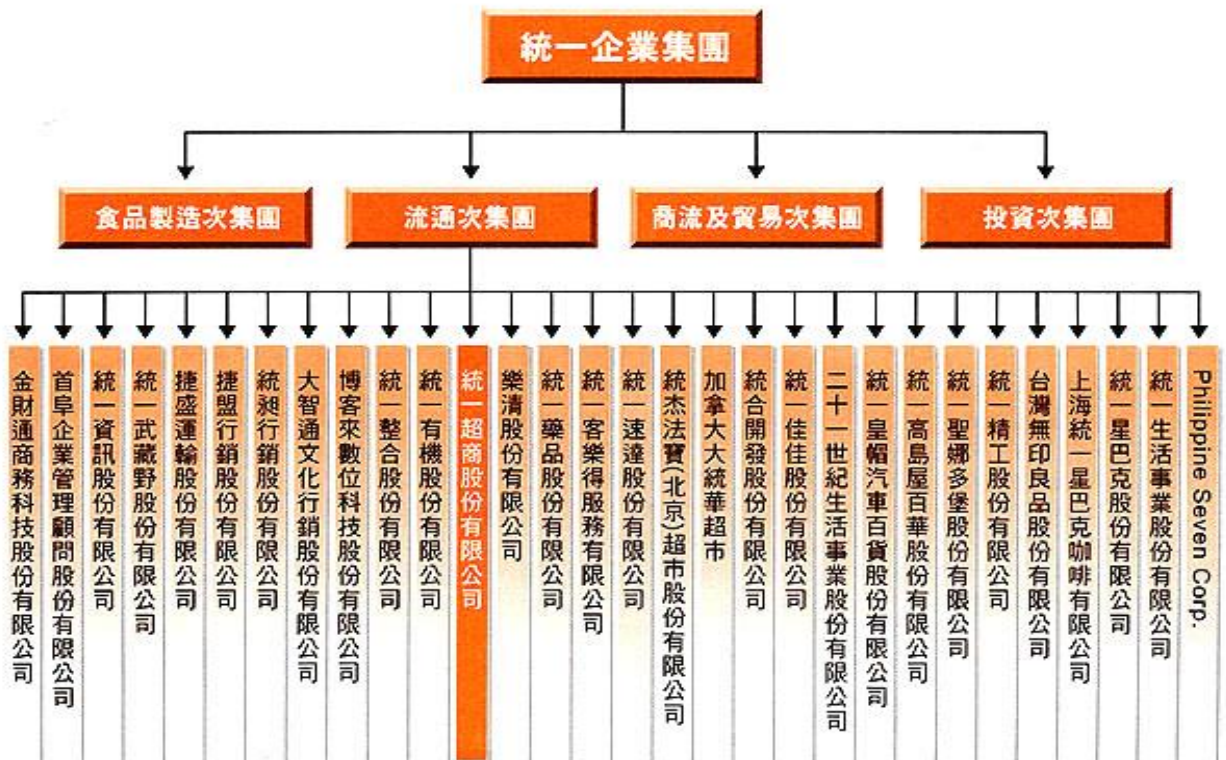
集團化：1983~1989

國際化：1990~1998

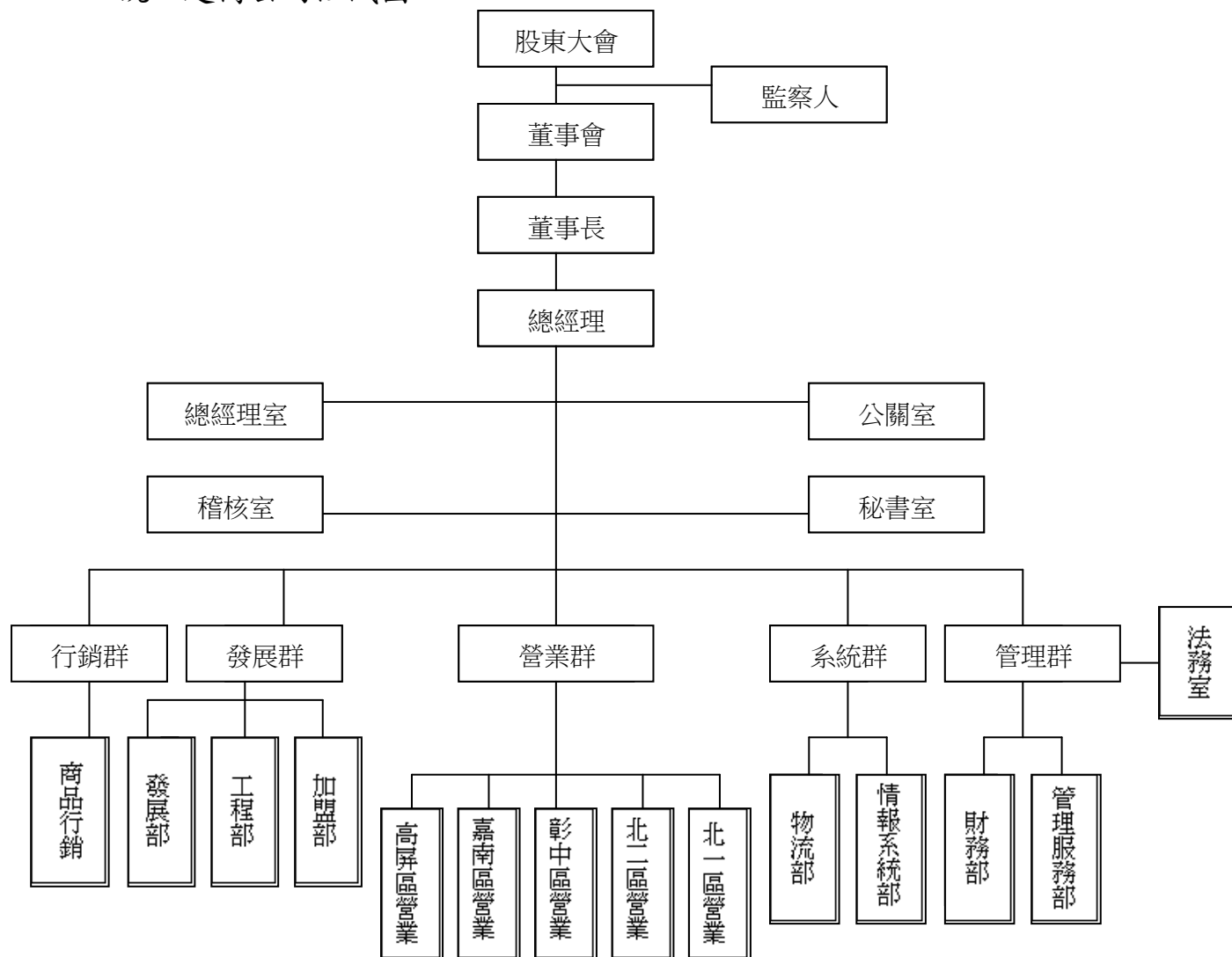
全球網絡化：1999~至今

三、組織架構與部門

統一超商流通次集團組織圖



統一超商公司組織圖



四、公司理念願景

經營理念：

統一企業自從創業以來，即遵循企業創始人吳修齊先生所秉持之「三好一公道」的經營理念，以多角經營、宏觀眼光、重視人才等方針，兢兢業業地塑造出「誠實苦幹、創新求進」的立業精神。

願景：

統一企業由台灣南部的一個鄉鎮出發，經過四十年的努力，現今已發展到遍布全島、跨足大陸、東南亞、邁向全球的規模，成為一個綜合性的健康服務民生產業集團。除了堅持「三好一公道」的經營理念外，更期許能演奏出「一首永為大家喜愛的食品交響樂」，提昇消費者的生活品質與生命價值。

『一首』就是由上而下、由內而外，大家橫縱聯合一起實踐創業者的初心與對「第一念」的堅持，不棄不捨、不背不離。大家的心念一致，行為才會一同，才會成為一體的團隊。

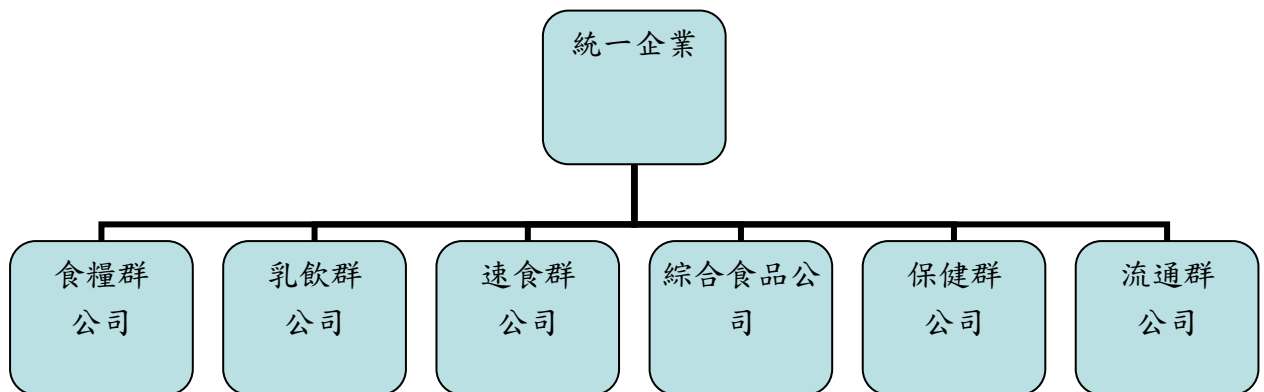
『永為』是指統一企業追求永續生存和發展。『大家喜愛』是期許統一企業不論在任何時空背景下，皆能持續掌握全球及當地消費趨勢，開發符合消費者和客戶需求的商品和服務，能夠贏得消費大眾、客戶、員工、股東和合作夥伴的信賴與支持。『食品交響樂』是指“經營統一，大家一起來”，重視內部團隊經營之效能與效率；猶如交響樂團中所有成員各司其職、分工合作，除注重專業化的個人角色扮演外，更重視整體演出的和諧性。在產品方面，統一企業主要的經營範疇集中在食品及其上下游相關產業，針對不同區域市場、通路型態，配合消費趨勢變化，開發各種消費者喜愛的產品組合；猶如一首抑揚頓挫的交響樂曲，將聆賞者帶到豐富多采的意境之中。統一企業也自許成為全球消費者永遠喜愛的一家跨國性企業，猶如交響樂是跨國界的共同語言，可以引起共鳴、深植人心。

統一企業亦將持續致力『以愛心和關懷來建構與現代人密不可分的健康服務民生產業』。其中的『愛心和關懷』是指，統一企業關懷員工、消費大眾以及地球環境，致力於建立工業安全衛生體系和環境管理系統；追求利潤之餘，亦能回饋當地社會、員工和股東。使每位員工充滿愛心地工作與生活，讓消費者在享用統一的產品及服務時，都能感受到這一份虔誠的愛心。

『建構』是指統一企業係以領導代替管理，營運發展強調遠景和策略。在食品科技上力求領先同業，推出符合消費者需求的商品與服務，成為市場之領導品牌。統一企業也把經營的觸角從滿足消費者基本生存需求的食品製造，延伸至關照消費者生活、甚至生命滿足的全方位民生服務產業，把經營的領域從地方延展到國際，深入到消費者生活的每一個角落，提供最優質的服務來關照消費者身心靈的健康，成為不斷提升消費者生活素質和生命價值的企業，建立起『與現代人密不可分的健康服務民生產業』集團。

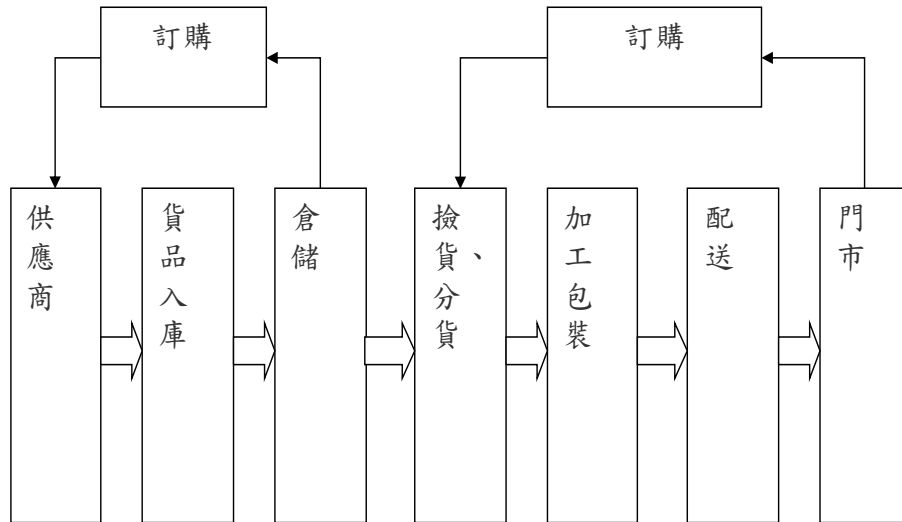
統一企業全體員工在全心盡力完美演奏這首悅耳動人的食品交響樂時，每人心中都有一致的心靈文化—「誠實苦幹，創新求進」指揮圭臬，讓統一提供的產品和服務，猶如飛揚的音符，譜奏出一首首健康的、人文的、歡樂的、生命的交響樂，具體回應新世紀“千禧之愛”，製造夢想與希望，傳播健康與快樂，與消費者攜手共創更美好的生活。相信必能引起社會廣大的迴響，不斷提昇統一企業在消費者心中完美的形象，同時將我們社會及國民的健康帶領到一個更為優質的境界。

四、公司產品與營業項目



六、公司產品生產或服務作業流程

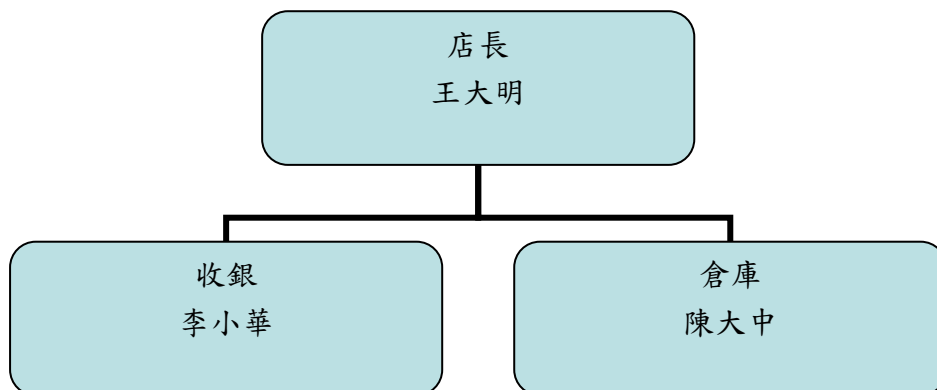
以統一超商為例



2.2 實習單位概況

1. 實習部門單位組織(說明單位部門名稱、單位負責人姓名、員工人數、實習單位主要業務項目、架構圖)

部門名稱：統一超商第 157 號分店-門市部



2. 實習部門單位組織職能職掌(實習單位部門每個人的職稱及工作內容)

店長：門市管理

收銀：結帳、補貨

倉庫：盤點、進貨

3. 實習部門單位作業規範(例行事務簡介、工作流程及操作說明)

以收銀為例：

- (1) 客人進門時~門市人員必須喊招呼話術(您好!歡迎光臨)~配合促銷或新商品推出還會有當季的主題話術(例: 您好!歡迎光臨~母親節蛋糕預購中~或是您好!歡迎光臨~xxx 便當新上市)喊話術時必須面帶微笑~面對著進來的客人~
- (2) 當客人在賣場來回走動~拿不定主意或是在尋找商品時~要主動前去關切(先生/小姐~請問須要我幫忙嗎?)另外假如客人拿起一件當時在促銷的商品~也必須主動告知(先生/小姐~您好~現在這件商品有活動歐~您只要再搭配 xx 商品~只要 xx 元)
- (3) 客人前往櫃台結帳時~要面帶微笑~結帳速度要快~找零話術要喊出來(先生/小姐~一共是 756 元~收您 1000 元~找您 244 元~以此類推)
- (4) 客人走出門市時要喊(謝謝光臨請慢走~或是歡迎再度光臨)

4. 介紹妳(你)的工作內容與責任範圍(平常做的工作)

工作內容：收銀結帳、店內環境整理清潔、上架補貨

5. 實習單位工作環境觀察報告：(實習工作環境靜態描述、平常氣氛描述、主管對下屬精神士氣的關係、主要往來出入人物之功能辨識與人際關係的觀察描述。)

工作環境：整齊乾淨

氣氛：和諧、愉快

主管對下屬的管理：親切教導、能良性溝通

第三章 心得與感想

3.1 實習單位的建議

(可從分配工作的適當性、輔導員的功能、角色或單位主管角色的適當性提出建議，另可從實習單位的區位環境、人員士氣、工作氣氛、業務推展的方面提出建議)

範例：

在實習的過程中，實習的同學們分散給通訊處中的各個主管，採取一對一方式，各自教導。各個主管有不同的話術技巧，即使所說的話術都不盡相同，只要能讓客戶信服、商品的涵義不變，縱使說的方式不同，只要能夠讓客戶迅速了解此商品的主要功能及意義，就容易成交。但，這在面對我們最後的結業考試，卻無法順利。主管的話術說法不同，產生不同標準，讓考試沒有統一標準，考前才讓大家背文字稿統一；另外，通訊處中，每個團隊有不同的教導方式，未事先聲明清楚，也未加說明，提問時也未有公開聲明，讓部分的人認為來實習沒有意義，只是來純粹幫忙而沒有收穫。

3.2 實習課程建議

範例：

很高興能夠參與到系上所規劃的這個學程，除了實習體驗還額外有機會能夠聽取外界人士的經驗分享。也許是規劃倉卒，導致時間緊迫，造成許多不便，另外就是實習單位是屬於加盟體系，要與實習單位簽訂合約時，必需要蓋實習單位的公司大小蓋，但加盟體系的公司大小章取得不易，是否可請系上考量用其他方式解決，以利配合。

3.3 實踐成果與檢討

實踐成果：

1、專業知識的累積與應用：藉由實習中已瞭解工作的原理與原則及該如何應用於現在所面對的職場中，像是在工作中會接觸到顧客，所以可以發現不同的顧客有不同的需求，及應該要如何去面對顧客。也瞭解到在行銷管理所學中，所謂產品、訂價、促銷、通路是什麼東西，及消費者心理學中所談顧客的心理，以實務瞭解學理可運用所學知識以應對自如。

2. 專業方法與技巧的學習：

- ◎ 工作技巧：從工作中了解到，不同的工作有不同的流程，藉由實際操作的過程中熟悉工作的技巧，並與學習到如何與不同的人溝通，正如所學之人際溝通與管理課程，什麼時候該溝通，該用何種方式溝通，在實務中都能深刻體驗。
- ◎ 團體工作：由不同的部門運作與不同的同事接觸，瞭解到分工的意義，也讓自己學習到職場中的團隊工作，相信日後步入職場，自己能更快適應及得心應手。
- ◎ 職務分工：由實習中可看到實習單位上的職務分工，像是店長就要負責管理店內的每項事務，倉庫人員就要負責進貨、點貨、盤點，收銀人員要負責收錢、促銷、上架等，每個職務都有不同的性質，因此透過職務的分工能更清楚自己的權責是什麼。

檢討：

範例：

實習的過程中，跟著主管做事體驗主管們平常的工作模式，體驗到在職場上的工作過程；藉由課程安排了解到自己身處的職場是在做什麼事情、怎麼做這些事情。過程中，學會了該怎麼會自己規劃目標、規劃時間；做了職場分析，讓我加以了解自己將來可能適合怎麼樣的職業。

也許是我們尚未真正進入職場上，主管們並未給予我們太大的壓力，所以我們才未有所謂職場壓力這個包袱；從主管們身上還是可以明顯看出。雖然我們在實習過程中只是幫忙分擔主管們平日的工作瑣事，了解他們在工作上的工作模式，但主管們真正要做的事依然很多。

在這之後，所處的實習單位，因為人數增多而改變了辦公室的型態，變得比

之前寬廣多了。雖然人數增多，業務方面似乎也變得忙碌，有時候回去主管們還不見得有空在座位上。這次的職場體驗，讓我覺得在職場上的感受與自己在打工時後的感受截然不同，明明同樣是在工作，但得到的感受與經驗卻有大大的不同，至少對我來說是如此。

第四章 生活剪影

一、輔導主管之名片集

 <p>英國保誠人壽</p> <p>保誠人壽保險股份有限公司 電話：(03)280-7568 傳真：(03)280-7566 行動電話：0939-512212 E-mail: cici3599@yahoo.com.tw</p> <p>中壢市中央東路88號19樓之2 傳真：(03)280-7566 免費服務電話：0800-098-889 MSN: albeeshu@hotmail.com www.pcalife.com.tw</p> <p>徐書敏 業務主任 鼎豐通訊處</p> <p>合格證號 (97) 專科字第 0808100086號</p>	 <p>英國保誠人壽</p> <p>Your rich life is my business! Your success is my business!</p> <p>保誠人壽保險股份有限公司 桃園縣中壢市中央東路88號19樓之2 電話：(03)280-7568 分機302 傳真：(03)280-7566 609</p> <p>服務專線：0800-098-889 www.pcalife.com.tw E-mail: pcalifetony@yahoo.com.tw(劉) E-mail: lisasky930@yahoo.com.tw(廖)</p> <p>劉世鴻 廖素芬 0932-929-500 0922-567-343 區經理 業務主任</p> <p>理財顧問 合格證號 (93) 專科第 0403200003號</p>
<p>輔導主管 - 徐書敏 主任</p>	<p>指導主管 - 劉世鴻 經理</p>
 <p>盧璟鋒 桃園業務教育訓練</p> <p>英國保誠人壽</p> <p>保誠人壽保險股份有限公司 320 桃園縣中壢市中央東路 88 號 20 樓 電話 (03) 427-1157 分機 3907 傳真 (03) 427-8880 行動電話 0960-747955 統一編號 60350386 wilson.lu@pcalife.com.tw www.pcalife.com.tw</p>	 <p>英國保誠人壽</p> <p>保誠人壽保險股份有限公司 桃園縣中壢市中央東路88號19樓之2 電話：(03)280-7568 分機302 傳真：(03)280-7566 行動電話：0935-557-898 統一編號：03358805 peterlai18899@yahoo.com.tw www.pcalife.com.tw</p> <p>賴子承 業務主任 鼎豐通訊處</p> <p>合格證號 (95) 專科第 0602200044號</p>
<p>教育訓練輔導員 - 盧璟鋒</p>	<p>輔導主管 - 賴子承 主任</p>

二、實習期間之剪影

	
<p>世鴻區實習生合照</p>	<p>佈置晉升春酒</p>
	
<p>主管晉升春酒</p>	<p>圖 2-2 鼎豐通訊處之簡易地圖</p>

附錄 I 學生校外實習報到回條

附錄 II 實習工作態度自檢表